

Uitkomsten tevredenheidsonderzoek It Aventoer 2020

Afgenomen: 12 juni 2020

Tevredenheidsonderzoek It Aventoer juni 2020					
52 deelnemers, 71 vragenlijsten					
Versie 3 = volwassenen >18					
Versie 4 = wonen					
Respons					
	Versie			3	4
Aantal verstuurd mail				39	20
Aantal retour mail				14	5
Aantal verstuurd post				11	1
Aantal retour post				2	1
Totaal aantal respons per versie				16	6
Totaal respons in %					30,5%

In verband met de Corona-maatregelen, en het feit dat hierdoor de dagbesteding tussen maart en juni 2020 grotendeels heeft stilgelegen, is het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek niet in april maar in juni verstuurd naar alle deelnemers (dagbesteding en wonen).

1. Vragenlijsten.

Er zijn twee verschillende vragenlijsten verstuurd. Eén op basis van leeftijd >18 en één vragenlijst voor de bewoners. Bewoners die ook dagbesteding afnemen hebben dan ook twee vragenlijsten ontvangen. De vragenlijsten zijn verzonden via een mail met uitleg van het tevredenheidsonderzoek en een link naar de digitale vragenlijst.

Deelnemers zonder email hebben de vragenlijst per post ontvangen.

De vragenlijsten zijn allemaal anoniem ingevuld.

Inhoudelijk zijn de vragen van alle versies gesteld rondom de volgende thema's:

- Waarom kom je op It Aventoer
- Wat zou je anders willen op It Aventoer
- Wat vind je van het werk, het wonen en hoe vind je dat het gaat.
- Vragen over privacy, veiligheid en de aangeboden zorg en aangeboden voeding.
- Wat vind je van andere deelnemers, wat vind je van de begeleiding. Is er voldoende respect en ruimte voor je
- Rapportcijfers

De vragen zijn gesteld op 3 manieren:

- Vragen met een keuze menu (meerdere antwoorden mogelijk)
- Vragen met keuze uit; klopt helemaal, klopt een beetje, weet niet, klopt niet, klopt helemaal niet.
- Vragen met rapportcijfer

2. Respons

De totale respons is, zoals in bovenstaand schema aangegeven **30,5%** Omdat de deelnemers voor ons het uitgangspunt zijn van onze bedrijfsvoering is het voor ons belangrijk is om te weten wat deelnemers van It Aventoer vinden. In de respons was de laatste jaren een stijgende lijn te zien van 24% in 2016, 33% in 2017, 40% in 2018 en 51% in 2019. De respons van 30,5% in 2020 is lager dan voorgaande jaren. De corona-crisis is hier wellicht debet aan. Sommige deelnemers hebben vanaf 16 maart tot begin juni It Aventoer voor langere tijd niet kunnen bezoeken. It Aventoer heeft in de periode maart tot heden regelmatig mails en updates gestuurd naar alle deelnemers, hun ouders/verzorgers, woonvormen en extern betrokkenen over de ontwikkelingen en werkwijzen van It Aventoer in deze enerverende tijd. We hebben deelnemers thuis tweemaal een boekje met opdrachten en creatieve opdrachten langs gebracht. In mei werd in kleine en afgeschermd groepjes alternatieve dagbesteding aangeboden. Op onze informatievoorziening en beide initiatieven voor dagbesteding thuis en alternatieve dagbesteding op locatie kregen we los van het tevredenheidsonderzoek veel positieve en tevreden reacties van deelnemers en ouders/begeleiders.

3. Uitkomsten

Waarom kom je op It Aventoer

“Omdat het structuur geeft aan de dag”, “Om iets zinvols te doen te hebben”, “Om onderdeel te zijn van een groep”, “Voor de gezelligheid” en “Voor contacten met anderen zijn” de meest gegeven antwoorden. Het sociale aspect en de zingeving zijn hierin de belangrijkste aspecten.

Wat vind je van je werk/ de dagopvang/het wonen op It Aventoer en hoe vind je dat het gaat (eigen betrokkenheid en verantwoordelijkheid). Wat vind je van de andere deelnemers en wat vind je van de begeleiding

Er is altijd iets zinvols te doen en er is voldoende afwisseling in activiteiten. Als je iets niet kunt krijg je hulp om het te leren. Deelnemers geven aan trots te zijn op It Aventoer en zien zich zelf als medewerker van It Aventoer. De vraag of deelnemers kunnen aangeven als ze ontevreden zijn wordt veelal met “Klopt een beetje” beantwoord. Dit is inherent aan de verschillende beperkingen van de deelnemers maar blijft natuurlijk ook een punt van aandacht van de begeleiders om hierop te anticiperen. Het aangeven van grenzen wordt procentueel door meer deelnemers als vorige jaren beantwoord met klopt helemaal en dat is positief. Deelnemers geven ook aan zich goed op hun gemak te voelen bij andere deelnemers en dat de sfeer goed is en ze voldoening halen uit hun werk. Ook voelen deelnemers zich gewaardeerd door de begeleiders en is de samenwerking goed. Samenvattend worden onze werkwijzen, de sfeer, begeleiding en onderlinge samenwerking door deelnemers als heel goed ervaren. Dit is waar we als It Aventoer naar streven en dus erg blij mee zijn.

Wonen

Bewoners geven aan dat ze zich thuis voelen op It Aventoer. Er wordt unaniem aangegeven dat bewoners erg content zijn met hun appartement en de geleverde zorg. Deelnemers ervaren voldoende privacy. Daarnaast is er ook ruimte voor gezamenlijke activiteiten. We kijken hoe afwisseling in activiteiten georganiseerd kan worden. Bewoners hebben ook eigen tijd en niet alle momenten worden continue voor de bewoners ingevuld. Bewoners geven allemaal aan trots te zijn op It Aventoer en dat ze voldoening halen uit het wonen. Ook belangrijk voor It Aventoer is dat bewoners voldoende respect en ruimte ervaren. Er wordt uitgegaan van mogelijkheden, de leermogelijkheden van bewoners is een onderwerp dat wordt besproken bij het opstellen van het jaarlijkse ondersteuningsplan. Bewoners voelen zich op hun gemak bij de andere bewoners. Alle reacties van de bewoners geven aan dat ze zich veilig voelen op It Aventoer. Unaniem wordt de sfeer aangeduid als heel goed, de ook de groepsgrootte is goed, al geeft een enkele bewoner aan zich soms alleen te kunnen voelen. Er is wel een band met de omgeving. De meeste bewoners zijn lid van een plaatselijke sportvereniging, kerk en de buurtvereniging. Bewoners voelen zich door de omgeving geaccepteerd.

Wat zou je anders willen op It Aventoer

De antwoorden op deze vraag waren veelal dat er geen verandering nodig is. Er werd zowel structuur als afwisseling ervaren. Een deelnemer gaf aan wel meer te willen werken. Een andere deelnemer wilde dat er meer woonplekken op It Aventoer komen zodat hij/zij kan wonen op It Aventoer. Een deelnemer gaf aan andere werkzaamheden te willen doen; de vraag of de dagbesteding nog aansluit bij de wensen van de deelnemer komt in de jaarlijkse bespreking van het ondersteuningsplan als onderwerp aan de orde.

Rapportcijfers

<u>It Aventoer</u>	Gemiddeld een	9
<u>Begeleiding</u>	Gemiddeld een	9
<u>Werkzaamheden</u>	Gemiddeld een	8
<u>Wonen</u>	Gemiddeld een	9

4. Positieve punten

Het tevredenheidsonderzoek 2020 laat veel positieve feed back zien met betrekking tot de werkzaamheden het wonen, de begeleiding en de sfeer op It Aventoer. Deelnemers en bewoners zijn unaniem trots dat ze onderdeel zijn van It Aventoer. De beleving van zingeving op It Aventoer en de sociale waarde voor de deelnemers is voor ons waardevol om als respons terug te krijgen. Dat alle reacties van bewoners aangeven dat ze zich veilig voelen op It Aventoer is van grote waarde voor It Aventoer.

5. Verbeter/aandachtspunten

De zorgvraag van en de aandacht voor onze deelnemers is de basis van It Aventoer. Dit kan ook betekenen dat voor de een structuur goed is en voor de ander de afwisseling. Wij proberen hier voor iedereen de juiste balans in te behouden, ook in de activiteiten voor onze bewoners. Voor alles en iedereen geldt dat communicatie een belangrijk aandachtspunt is. We krijgen veel positieve reacties op onze communicatie; jaarlijkse OP gesprekken, nieuwsbrieven, website etc. Onze lijnen zijn kort en onze coördinatoren en PB-ers voor deelnemers en hun ouders vrijwel altijd beschikbaar voor vragen of opmerkingen. De individuele deelnemers en zijn/haar welzijn zijn voor ons het uitgangspunt van onze zorg, er is individuele aandacht. Wij zijn ons er van bewust dat voor veel deelnemers het zich uiten moeilijk is en het soms lastig is grenzen aan te geven. Wij kennen onze deelnemers goed, maar dit is een voortdurend aandachtspunt waar wij in de begeleiding alert op moeten blijven.

6. Gemiddeld rapportcijfer

It Aventoer krijgt voor de tevredenheid van de deelnemers over alle onderdelen gemiddeld een **9-**.

7. Eindconclusie

Dit jaar bestaat It Aventoer 15 jaar. We zijn blij waar we als zorgbedrijf nu staan. De tevredenheid van onze deelnemers is hierin van groot belang. De feedback die we van de deelnemers en hun ouder(s)/verzorgers krijgen is waardevol. We hopen met elkaar te blijven verbinden, communiceren en de beste zorg en begeleiding te bieden aan hen waar It Aventoer om draait.

We zijn trots op It Aventoer; haar bewoners, deelnemers en team van medewerkers en vrijwilligers.

In april 2021 zal er weer een tevredenheidsonderzoek worden afgenomen.

2020 Ingrid van Netten